LA CARTA DEI SERVIZI DEI DOSSO VERDE DI MILANO E PAVIA

TEMPO ORDINARIO E FASE POSTEMERGENZA COVID-19- FASE DI TRANSIZIONE-

Direttore Sanitario Sede di Milano
Dr.ssa Benedetta Olivari

Direttore Sanitario Sede di Pavia
Dr.ssa Silvia Spairani

15 ottobre 2024

ENTE GESTORE UNICO: ISTITUTO DELLE SUORE DI MARIA CONSOLATRICE
Ente ecclesiastico civilmente riconosciuto (C.F. e p. IVA 01798650154), sede legale a MILANO in Via M. Gioia 51.
Recapiti: Tel. 02 67074315, telefax. 02 6749188; e-mail: smcmilano@ismc.it

SOMMARIO

DOSSO VERDE MILANO 3
DOSSO VERDE PAVIA 4
L'ISTITUTO MARIA CONSOLATRICE 5
GLI OPERATORI 5
FORMAZIONE DEL PERSONALE 5
LA LINEA SERVIZIO SANITARIO REGIONALE (EX SSN REGIONE LOMBARDIA) 6
MODALITÀ D'ACCESSO 6
IL TICKET 6
LA LISTA D'ATTESA 6
LE ASSENZE 6
DELEGA DI ACCOMPAGNAMENTO E RITIRO DEL MINORE 7
LA TERAPIA RIABILITATIVA IN REGIME AMBULATORIALE: NUMERO E DURATA DEI TRATTAMENTI 7
BREVE DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ AMBULATORIALE 7
L'ORGANIZZAZIONE INTERNA 8
ATTIVITÀ SPECIALISTICHE 8
IL SERVIZIO SOCIALE PRESSO IL DOSSO VERDE 11
LA LINEA SOLVENTI 11
REGOLAMENTO DELLE PRESTAZIONI A PAGAMENTO 12
ACCESSO AGLI ATTI 13
RECLAMI E SUGGERIMENTI 15
TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO AL TRATTAMENTO 15
COLLOQUI CON GENITORI O ACCOMPAGNATORI NEI GIORNI DI SEDUTE RIABILITATIVE 15
FUMO 16
LA DIMISSIONE DAL PROGETTO RIABILITATIVO 16
CARTA DEI SERVIZI 16
VISITE GUIDATE AL DOSSO VERDE DI MILANO E DI PAVIA 17
FASE POST EMERGENZA COVID-19 – FASE DI TRANSIZIONE 17

Allegati
1) Questionario di Customer Satisfaction
2) Modulo segnalazioni e reclami

L'Istituto delle Suore di Maria Consolatrice, Ente Gestore unico di pluralità di offerta sociosanitaria, con decreto della Regione Lombardia n. 5925 del 14.07.2015, *a seguito riclassificazione ai sensi DGR/7768/2018. Conferma di Gestore unico di pluralità di offerta sociosanitaria. Regione Lombardia: Decreto n. 8023 del 5.06.2019,* ha definito la seguente struttura organizzativa delineando compiti e responsabilità per ogni funzione come illustrato nell'organigramma aziendale.

DOSSO VERDE MILANO

Centro di riabilitazione neuropsichiatrica e di psicoterapia dell'età evolutiva DOSSO VERDE MILANO, **codice struttura n. 030310 sito in Viale Corsica, 82 – 20137 MILANO** tel. 02 39289679, fax 02 39289679, indirizzo mail: dossoverdemi@ismc.it

Accreditati e contrattualizzati - DGR n. 3137, in data 20/03/2012

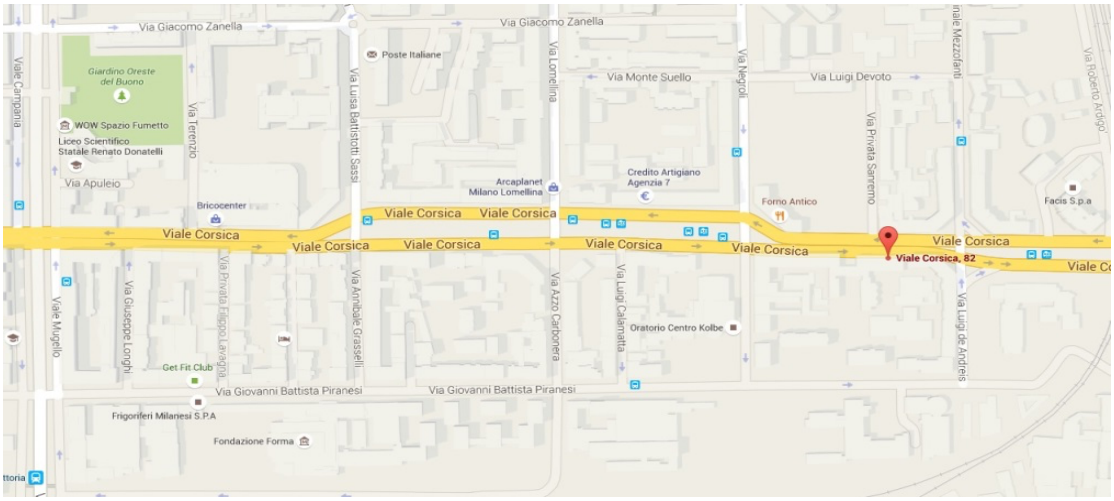
DH – area specialistica	posti n. 8
Diurno Continuo	posti n. 8
Ambulatoriale	Trattamenti n. 3.200

Autorizzati a seguito di SCIA, del 16.07.2013 **Trattamenti n. 4.200**

Autorizzati a seguito di SCIA, del 10.11.2015, prot. n. 0100636

DH – area specialistica	posti 10
Diurno Continuo	posti 10
Ambulatoriale	Trattamenti n. 7.200

Mezzi di trasporto:
Autobus ATM 45, autobus ATM 73, Tram ATM 27 – Passante ferroviario fermata Forlanini o Porta Vittoria.



DOSSO VERDE PAVIA

Centro di riabilitazione neuropsichiatrica e di psicoterapia dell'età evolutiva DOSSO VERDE PAVIA, codici struttura n. 030264 (Servizi Semiresidenziali e Ambulatorio) e **n. 035926** (Servizio Residenziale) sito in **Via Fasolo n. 1/b – 27100 PAVIA** tel. 0382 466939, Fax 0382 470970, indirizzo mail: dossoverdepv@ismc.it

Accreditati e contrattualizzati - DGR n. 3305777, in data 01/08/2006

SRM - Area Ricovero	posti n.	15
DH – area specialistica	posti n.	5
Diurno Continuo	posti n.	10
Ambulatoriale	trattamenti. n.	8.235

Autorizzati esito positivo di SCIA, ai sensi della D.G.R. 2569/2014, prot. ASL 39440 del 05/06/2015

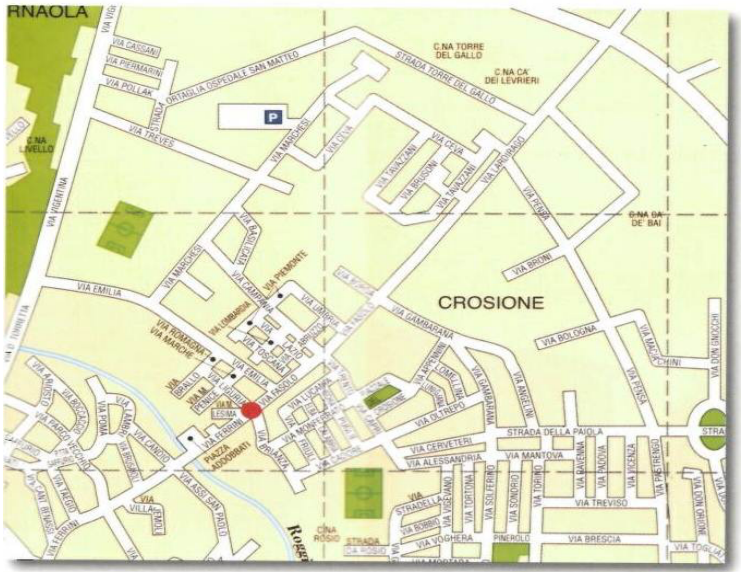
SRM - Area Ricovero	posti n.	15
DH – area specialistica	posti n.	5
Diurno Continuo	posti n.	10
Ambulatoriale	trattamenti. n.	13.735

Come raggiungerci

Con i mezzi pubblici: Autobus urbano linea 4, direzione Vallone-Maestà, fermata Fasolo-Brianza (partendo da Piazza Minerva, a pochi passi dalla Stazione FFSS e dalla Stazione Autobus extraurbani).

In automobile: siamo nel quartiere Vallone-Crosione. Dall'Autostrada MI-GE è consigliabile uscire a Bereguardo, percorrere tutto il raccordo per Pavia, imboccare la tangenziale est in direzione Lodi-Cremona e uscire in via Vigentina. La stessa uscita è raggiungibile per chi proviene anche da altre direzioni. Si percorre via Vigentina fino ad incontrare, sulla sinistra, la traversa di via Emilia che sbocca su via Fasolo. Poche centinaia di metri a sinistra si trova l'ingresso al Centro.

Per chi percorre la città, potrebbe essere utile sapere che il Centro si trova tra la Clinica Città di Pavia e la Clinica Santa Margherita; l'ingresso al Centro è posto di fronte a Piazza Addobbati (di fronte alla pizzeria "La Pergola").



L'ISTITUTO MARIA CONSOLATRICE

La finalità dell'Istituto delle Suore di Maria Consolatrice si ispira al carisma della "misericordia", ricevuto e trasmesso dal Fondatore della Congregazione Padre Arsenio Migliavacca; alle Suore diede come fine "…impiegarsi con ogni studio per il bene, la salvezza e la perfezione dei prossimi, attendendo, in obbedienza e carità, alle opere di misericordia sia spirituali che corporali, specialmente verso i più bisognosi..." (Art. 1 Costituzioni).

La caratteristica dell'impegno apostolico delle religiose vuole essere la disponibilità ad accogliere e fare propri tutti i bisogni della persona, qualunque siano le fragilità, in un atteggiamento di semplicità, di umiltà e soprattutto di autentica carità.

Le religiose operano nelle diverse realtà ispirate dal principio del "prendersi cura" coinvolgendo ogni collaboratore, sia nelle opere strutturate che nelle semplici attività pastorali, nello spirito della condivisione.

L'Istituto delle Suore di Maria Consolatrice, Ente ecclesiastico civilmente riconosciuto, svolge le proprie attività nella stretta applicazione della normativa civilistica vigente, senza finalità di lucro, orientando i propri servizi al bene integrale della persona, restituendole identità e dignità.

L'Istituto Dosso Verde Ente Gestore Unico si è dotato di un **Codice Etico Comportamentale** conforme a quanto prescritto dal D.lgs. n°231 del 2001 per erogare prestazioni riabilitative di alto profilo tecnico a utenti minori in situazione di fragilità.

GLI OPERATORI

L'Equipe tecnica del Dosso Verde è un'equipe altamente professionalizzata.

Il personale specializzato operante nei servizi dei due Centri è composto dalle seguenti figure:

- Direttore Sanitario
- Neuropsichiatri Infantili
- Neuropsichiatri Infantili / Psicoterapeuti
- Psicologi / Psicoterapeuti
- Terapisti della Neuropsicomotricità dell'età evolutiva
- Logopedisti
- Educatori Professionali Sanitari e Psicopedagogici
- Educatori Professionali / Arteterapeuti
- Terapisti occupazionale
- Operatori sociosanitari
- Infermiere
- Assistente Sociale
- Musicoterapisti

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Gli operatori del DV partecipano a seminari di formazione specifica e di aggiornamento costante condotti da docenti che operano in campo nazionale ed internazionale, oltreché a discussioni e confronti periodici in gruppo.

Gli operatori, sia in ambito psicoterapico che riabilitativo in senso stretto, operano tutti da anni nel campo specifico, presentando un background formativo ed esperienziale consolidato, ma in continua trasformazione ed aggiornamento.

LA LINEA SERVIZIO SANITARIO REGIONALE (ex SSN Regione Lombardia)

MODALITÀ D'ACCESSO

Per tutti i servizi del DV, fatta eccezione per il Servizio Residenziale del DV di Pavia (SRM, così detto SMIM - Servizio residenziale terapeutico-riabilitativo a Media Intensità per Minori), è necessario che il paziente si presenti con l'impegnativa SSR redatta dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di Libera Scelta (Dicitura impegnativa richiesta per sede di Pavia: "Richiesta di presa in carico per valutazione e stesura del Progetto Riabilitativo Individuale", corredata da quesito diagnostico; dicitura impegnativa richiesta per sede di Milano: "Visita specialistica di neuropsichiatria infantile prima visita per la stesura del progetto riabilitativo individualizzato").
Il paziente può autonomamente contattare la struttura; è peraltro opportuno che il medico inviante contatti precedentemente l'Istituto per concordare modi e tempi di intervento.
Di norma l'accesso viene attuato tramite una prima visita in regime ambulatoriale a cui segue il Progetto Riabilitativo Individuale e la stesura di una seconda impegnativa SSR, redatta dal medico specialista NPI del Centro.
L'accesso al Servizio Residenziale del DV di Pavia è subordinato all'invio da parte del Servizio di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'adolescenza di ASST o IRCCS pubblici o privati accreditati (UONPIA) di riferimento per il minore, che provvede alla compilazione della richiesta di ricovero su ricettario regionale corredata da valutazione multidimensionale del bisogno sulla base di una batteria di scale (la scala CGI con valutazione non inferiore a 5 e scala CGAS con valutazione inferiore a 40), al fine di predisporre il progetto individualizzato terapeutico-riabilitativo, da cui emerga il profilo specifico del minore.

IL TICKET

I minori sono esenti ticket.

LA LISTA D'ATTESA

Per ogni Servizio è istituita una lista d'attesa, costruita mediante l'analisi di elementi cronologici, clinici e sociali, a cui viene assegnato un punteggio; la somma dei suddetti punteggi parziali genera la graduatoria definitiva.
Per il Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale sono attive distinte liste di attesa:

- per la Psicoterapia individuale
- per la Terapia psicomotoria relazionale
- per la Logopedia

Vengono previste attività di Musicoterapia come interventi accessori alla presa in carico principale, attuabili nella misura delle disponibilità interne.

Per gli altri Servizi interni sono attive le seguenti liste di attesa:

- per il Servizio Residenziale SRM
- per le UdO di Day Hospital e Diurno Continuo

Le liste di attesa vengono gestite attraverso specifico programma gestionale e vengono aggiornate ogni qualvolta viene presentata nuova richiesta di inserimento.

LE ASSENZE

Qualora gravi motivi impedissero di presentarsi a uno o più appuntamenti con il terapista, lo si dovrà

immediatamente comunicare alla segreteria, per consentire di chiamare in seduta un altro paziente; le assenze vanno comunque giustificate in modo documentato (es. con certificato medico).
Dopo la terza assenza consecutiva non preventivamente comunicata, o non adeguatamente giustificata, l'Istituto si ritiene autorizzato a considerare sospeso per rinuncia il paziente; in caso di lunghi periodi di assenza preannunciati e motivati (es. ricovero ospedaliero) l'Istituto manterrà a disposizione del paziente lo/gli spazi di terapia, ma non potrà garantire che ciò avvenga negli stessi orari o con la/il medesimo terapista.
Le assenze, indipendentemente dalla motivazione, che superano il 25% del totale, invalidano il **Progetto Riabilitativo Individuale** (P.R.I.) / **Programma riabilitativo individuale** (p.r.i.) e pertanto è necessario riformulare un nuovo progetto riabilitativo; nell'interesse del paziente è opportuno che il progetto rispetti assolutamente il quadro clinico "aggiornato" del paziente (il precedente verrà chiuso).
Quando non vengono erogate terapie nell'arco di tempo corrispondente a tre mesi (assenza di firme), il paziente viene dimesso amministrativamente; uniche eccezioni sono la chiusura estiva e quella natalizia, i cui giorni sono annualmente comunicati dalla Direzione.
Le assenze numerose (spesso non giustificate e/o motivate) pregiudicano la realizzazione del progetto riabilitativo; in questo caso viene attuata la procedura di "sospensione temporanea", al fine di chiarire la situazione con i genitori o con i legali rappresentanti. La procedura si applica inviando una comunicazione scritta alla famiglia dichiarando la sospensione dai trattamenti riabilitativi; questi potranno riprendere dopo un colloquio chiarificatore con il medico di riferimento, ma il Dosso Verde non è vincolato al giorno ed all'orario precedentemente in vigore.

DELEGA DI ACCOMPAGNAMENTO E RITIRO DEL MINORE

Qualora un genitore esercitante la potestà genitoriale, un tutore, un amministratore di sostegno o una qualsiasi altra figura autorizzata (da specificare) desideri delegare una terza figura non segnalata nella documentazione di ingresso del paziente al ritiro di un minore presso le strutture del Dosso Verde, dovrà richiedere in segreteria il modello "delega di accompagnamento / ritiro di minore" e compilarlo in ogni sua parte. Solamente con la presentazione del modello correttamente compilato sarà possibile consegnare il paziente alla persona indicata. Con la compilazione del modello il firmatario si assume tutte le responsabilità che ne derivano. La delega dev'essere rinnovata ogni anno.
Un genitore esercitante la potestà genitoriale, un tutore, un amministratore di sostegno o una qualsiasi altra figura autorizzata (da specificare) può altresì autorizzare l'entrata e l'uscita autonoma del minore dal Centro, mediante compilazione di specifica modulistica da presentare presso la segreteria (modulo di autorizzazione frequenza senza accompagnatore).

LA TERAPIA RIABILITATIVA IN REGIME AMBULATORIALE: NUMERO E DURATA DEI TRATTAMENTI

Per i minori è possibile erogare un massimo di 180 sedute ambulatoriali della durata di 45 minuti per singola seduta per ogni tipo di terapia, al massimo è possibile erogare n. 2 sedute per giornata in ambito ambulatoriale.
L'organizzazione del lavoro dell'Istituto Dosso Verde prevede che le terapie riabilitative di psicomotricità, logopedia e musicoterapia vengano cadenzate ogni 60 minuti per ogni bambino: 45 minuti per l'erogazione di prestazione diretta o indiretta o accessoria e 15 minuti di tempo non strutturato per la compilazione del FASAS, della scheda tecnica, per comunicazioni, per la verifica degli indicatori di processo.
Durante l'erogazione delle sedute riabilitative il genitore deve rimanere all'interno della struttura, a meno che non sia stata prevista specifica autorizzazione di entrata e uscita autonoma del minore.

BREVE DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ AMBULATORIALE

Il Servizio Ambulatoriale, per soggetti fino a 18 anni, è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 20.00, con chiusura programmata in calendario annuale esposto in Istituto.

Il Servizio si occupa della cura e riabilitazione di minori affetti da:

- Disturbi del neurosviluppo: disturbi dello spettro autistico; disabilità intellettiva; disturbo da deficit di attenzione/iperattività (ADHD); disturbi del linguaggio e della comunicazione; disturbi specifici dell'apprendimento.
- Disturbi nevrotici: disturbi fobici; disturbi d'ansia; disturbi ossessivo-compulsivi.
- Disturbi psicosomatici;
- Disturbi affettivi (depressivi-maniacali);
- Disturbi psicotici strutturati / Esordio psicotico / Schizofrenia dell'adolescenza;
- Disturbi dell'emotività e della condotta;
- Disturbi della personalità e del comportamento dell'adolescente;
- Disturbi del comportamento alimentare (solo sede PV);
- Disturbi psicocomportamentali ascritti in quadri d'insufficienza mentale lieve;
- Disturbi psicomotori;
- Disturbi psicologici correlati a malattie organiche;
- Disturbi psicologici da eventi stressanti o correlati all'ambiente;
- Altri disturbi comportamentali ed emozionali con esordio nell'infanzia e nell'adolescenza (enuresi, encopresi ecc.)

Gli **obiettivi** che l'Ambulatorio si pone sono quelli di offrire un servizio che:

- permetta di ottenere buoni risultati per il minore, la sua famiglia, le agenzie scolastiche e sociali in cui è inserito
- offra un modello di intervento sperimentato e aperto alle evoluzioni metodologiche e cliniche, esportabile anche in altre realtà e teso a migliorare la qualità di vita del paziente nella quotidianità.

L'ORGANIZZAZIONE INTERNA

I pazienti ambulatoriali ricevono una presa in carico neuropsichiatrica globale, rivolta al bambino e alla famiglia, che prevede un approfondimento diagnostico, discusso con gli invianti, da cui scaturisce il progetto riabilitativo individualizzato (PRI), che può essere così articolato:

1) psicoterapia individuale (ad indirizzo psicodinamico psicoanalitico, cognitivo, EMDR in base alla necessità clinica)
2) psicoterapia madre/bambino
3) terapia psicomotoria ad indirizzo relazionale
4) logopedia / terapia cognitiva e della comunicazione (anche attraverso l'utilizzo di approcci riabilitativi di tipo aumentativo/alternativo)
5) musicoterapia, come interventi accessori alla presa in carico principale, attuabili nella misura delle disponibilità interne.

Le prestazioni elencate vengono anche erogate in regime di solvenza.

ATTIVITÀ SPECIALISTICHE

1 – SERVIZIO AMBULATORIALE PER I DISTURBI DEL LINGUAGGIO E DELL'APPRENDIMENTO (DSA)

Il Dosso Verde è ente accreditato secondo l'art. 8 quinquies D.L. 502, 1992 per la formulazione della prima diagnosi di disturbo specifico di apprendimento (DSA).
Il Servizio per i Disturbi del Linguaggio e dell'Apprendimento si prende carico di pazienti che presentano, secondo il DSM-5:

- Disturbi della Comunicazione

- Disturbi dell'apprendimento e del linguaggio specifici e non specifici.

L'ambulatorio, coordinato da un neuropsichiatra infantile, si avvale dell'intervento di logopediste e neuropsicologa per presa in carico integrata. I trattamenti comprendono sedute riabilitative con il bambino e la collaborazione con i genitori, educatori ed insegnanti.

2 – SERVIZIO AMBULATORIALE DI NEUROPSICOMOTRICITÀ

Il Servizio di Psicomotricità ad indirizzo Relazionale fornisce trattamenti psicomotori ad indirizzo relazionale in regime ambulatoriale rivolti a soggetti per i quali, in correlazione allo specifico quadro clinico, la psicomotricità relazionale si configura come trattamento riabilitativo focale nel promuovere lo sviluppo funzionale del soggetto e migliorare il suo adattamento ambientale. Per i Disturbi del neurosviluppo, con particolare riferimento ai Disturbi dello Spettro Autistico, l'approccio psicomotorio prevede l'integrazione con tecniche riabilitative mirate al singolo paziente, in conformità alle linee guida nazionali e internazionali.
Ogni progetto riabilitativo è formulato, seguito e coordinato da un Neuropsichiatra Infantile, con cui i terapisti della Neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva strettamente collaborano. L'equipe, secondo un modello integrato di trattamento, promuove incontri con l'equipe scolastica e/o altri specialisti, eventualmente impegnati sul medesimo paziente con altri trattamenti riabilitativi, al fine di condividere, nel rispetto della competenza reciproca dei singoli operatori, linee comuni d'intervento. Viene dedicata una grande attenzione ai genitori con cui, fin dall'avvio del trattamento, si tengono incontri periodici volti ad accogliere specifici bisogni e a condividere strategie psicoeducative mirate.

3 – SERVIZIO AMBULATORIALE DI PSICOTERAPIA

Il Servizio di Psicoterapia si occupa della presa in carico e del trattamento riabilitativo in regime ambulatoriale di disturbi psichici, dello sviluppo e del comportamento di bambini e adolescenti, quali in particolare disturbi affettivi, disturbi dello spettro della schizofrenia, disturbi del comportamento alimentare, disturbi ansiosi, disturbi psicosomatici, disturbi dell'emotività e della condotta, disturbi psicologici correlati a malattie organiche o a eventi stressanti.
Nello specifico, il Servizio fornisce trattamenti di psicoterapia individuale e psicoterapia genitore-bambino. Il team è costituito da Specialisti psicoterapeuti che operano da molti anni nel campo specifico e presentano tutti un background psicodinamico che si è arricchito nel corso del tempo attraverso l'approfondimento di approcci diversificati, anche di matrice diversa. La ricchezza di tali competenze è fondamentale per la personalizzazione dell'intervento. Particolare valore è attribuito al lavoro in rete, che coinvolge attivamente i genitori, attraverso percorsi di sostegno alla genitorialità, la scuola e gli altri operatori eventualmente coinvolti nel percorso di crescita del minore.

4 - SERVIZI DI DEGENZA:

4.1 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE SPECIALISTICA IN DAY HOSPITAL

L'Unità Operativa è predisposta per pazienti di età compresa tra 2 e i 18 anni, per la sede di Milano, tra 6 e 15 anni per la sede di Pavia.
L'orario di apertura nella sede di Pavia nel periodo di frequenza scolastica è dalle ore 9 alle ore 16.15 nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì e dalle ore 9 alle ore 17.30 nei giorni di martedì e giovedì; i bambini rientrano in famiglia ogni sera e durante le vacanze previste nel calendario predisposto ogni anno.
L'orario di apertura nella sede di Milano è dalle ore 8.30 alle ore 12 per il DH piccoli (2-7 anni) e dalle 13 alle 16.30 per il DH grandi (11-18 anni).
L'Unità operativa è dedicata alla diagnosi, cura e riabilitazione di minori affetti da Disturbi del

neurosviluppo, in particolare Disturbi dello Spettro Autistico e Disabilità Intellettiva con o senza base organica dimostrabile, e Sindromi e Disturbi comportamentali ed emozionali.

4.2 - SERVIZIO DI RIABILITAZIONE IN REGIME DIURNO CONTINUO

Il Servizio è predisposto per soggetti di età compresa tra 6-7 e i 10-11 anni per la sede di Milano, da 6 a 15 per la sede di Pavia.

L'orario di apertura nella sede di Pavia nel periodo di frequenza scolastica è dalle ore 9 alle ore 16.15 nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì e dalle ore 9 alle ore 17.30 nei giorni di martedì e giovedì; i bambini rientrano in famiglia ogni sera e durante le vacanze previste nel calendario predisposto ogni anno.

L'orario di apertura nella sede di Milano è dalle 08.30 alle 15.45.

L'Unità operativa è dedicata alla diagnosi, cura e riabilitazione di minori affetti da Disturbi del neurosviluppo, in particolare Disturbi dello Spettro Autistico e Disabilità Intellettiva, con o senza base organica dimostrabile, e Sindromi e Disturbi comportamentali ed emozionali.

4.3 - UNITÀ OPERATIVA DI RICOVERO RIABILITATIVO

(SRM o SMIM - Servizio residenziale terapeutico-riabilitativo a Media Intensità per Minori - **è disponibile solamente presso la sede di Pavia)**

L'Unità Operativa dispone di n. 15 posti letto per soggetti di età inferiore ai 15 anni e che al momento dell'accesso sono in fase di avvio della scuola primaria.

L'Unità Operativa è dedicata alla diagnosi, cura e riabilitazione di minori affetti da Disturbi del neurosviluppo, in particolare Disturbi dello Spettro Autistico e Disabilità Intellettiva, con o senza base organica dimostrabile, e Sindromi e Disturbi comportamentali ed emozionali.

In relazione al principio di estensività degli interventi riabilitativi, il servizio prevede la possibilità di rientri settimanali (almeno un giorno/settimana) ed annuali (periodo estivo/vacanze natalizie) dei bambini al domicilio, su specifica indicazione del medico neuropsichiatra interno al Dosso Verde e sulla base di progetti mirati e declinati sulle necessità del singolo bambino. Questa progettualità viene condivisa con lo specialista neuropsichiatra infantile territoriale o ospedaliero, con la famiglia o il rappresentante legale e con i servizi sociali territoriali. La progettualità è riportata nel PRI/pri e nel Fascicolo Individuale di ogni ospite (Fasas).

L'apertura del servizio è continuativa per tutto l'anno e pertanto rispetta le 52 settimane annuali di calendario, anche se si programma il rientro in famiglia dei bambini in momenti specifici quali:

- il periodo natalizio, la Santa Pasqua o le vacanze estive
- nei fine settimana rispettando la calendarizzazione proposta dalla normativa in oggetto (D.G.R. 7768 del 17.01.2018) che descrive una presa in carico di 6 giorni/settimana.

Si evidenzia comunque che si mantiene la possibilità che i bambini possano rimanere all'interno della struttura nei momenti programmati di chiusura per esigenze o criticità familiari.

Questo orientamento clinico-terapeutico è stato adottato sin dal nascere del servizio residenziale da un lato per il sereno sviluppo psico-emotivo dei bambini e per mantenere un legame con il nucleo familiare, dall'altro in relazione alla necessità di favorire il più possibile l'esportazione delle competenze acquisite in ambito istituzionale. I genitori vengono coinvolti nel processo riabilitativo anche "abilitandoli" all'uso di tecniche ed interventi psicoeducativi specifici, integrando in tal modo le linee di intervento da adottare sul bambino nei vari ambienti di vita al fine di migliorarne il funzionamento nel suo contesto ecologico familiare e sociale, nel quale per altro dovrà successivamente reinserirsi.

Organizzazione Interna del Servizio SRM / SMIM

L'attività clinica neuropsichiatrica si compone di:

- Incontri preliminari per valutare la congruenza tra richiesta e offerta del servizio, un'attenta verifica degli aspetti organizzativi inerenti al progetto d'inserimento, l'anamnesi clinica, la raccolta delle informazioni rispetto all'ambito socio-familiare, educativo e scolastico, la valutazione psicodiagnostica;
- Monitoraggio quotidiano dell'iter riabilitativo di ciascun paziente;
- Incontri con i genitori per la condivisione dell'iter riabilitativo;
- Psicomotricità individuale; Logopedia/Terapia della Comunicazione individuale; Musicoterapia; Arteterapia; psicoterapia individuale;
- Terapia riabilitativa attraverso il mezzo acquatico;
- Verifiche periodiche del progetto con il servizio inviante e la famiglia;
- Supervisione costante ad educatori, terapisti, insegnanti.

Il SERVIZIO SOCIALE PRESSO IL DOSSO VERDE

Il Dosso Verde Ente Gestore Unico dispone di un'assistente sociale operativa presso le due sedi con un impegno orario diversificato, con un minimo di 5 ore/settimana dedicate al Servizio SMIM di Pavia.
Elenchiamo alcuni compiti specifici del servizio sociale:

1. Colloqui con genitori dell'utenza per ricerca riferimenti territoriali
2. Ricerca soluzioni abitative
3. Ricerca centri diurni
4. Coordinamento con cooperative o enti che hanno in carico i nostri utenti
5. Collaborazione con tutti i membri dell'equipe riabilitativa

Per incontare l'Assistente Sociale è necessario concordare un appuntamento in segreteria. Le prestazioni riconducibili all'attuazione del Progetto/Programma Riabilitativo Individualizzato sono completamente gratuite. Le prestazioni non previste dal Progetto individualizzato saranno fatturate come da tariffario in vigore.

LA LINEA SOLVENTI

Il Dosso Verde eroga prestazioni a pagamento all'interno della cosiddetta "Linea Solventi"; queste sono le prestazioni effettuate:

- Sedute di psicoterapia psicoanalitica individuale per bambini e adolescenti
- Sedute di psicoterapia madre/bambino
- Sedute riabilitative individuali di logopedia
- Sedute riabilitative individuali di neuropsicomotricità
- Sedute riabilitative in piccolo gruppo di neuropsicomotricità
- Sedute riabilitative individuali o in piccolo gruppo di neuropsicomotricità in acqua (unicamente per la sede di Pavia)
- Sedute individuali di musicoterapia (come terapia accessoria a terapia principale)
- Intervento psicoeducativo individuale o in piccolo gruppo (ad esempio: Training delle abilità sociali per soggetti con ASD ad alto funzionamento o sindrome di Asperger)
- Presa in carico per consulenza neuropsichiatrica e terapie farmacologiche
- Counseling neuropsichiatrico per famiglie con minori in difficoltà
- Counseling neuropsichiatrico per insegnanti e strutture scolastiche

- Prestazioni psicodiagnostiche polispecialistiche (neuropsichiatra infantile, psicologo psicoterapeuta, neuropsicologo, TNPEE, logopedista) in particolare per Disturbo del neurosviluppo (in particolare Disturbo dello Spettro Autistico), Disturbi specifici di apprendimento, Disturbi emotivi e comportamentali del bambino e dell'adolescente.

Queste prestazioni sono erogate secondo il tariffario disponibile presso la Segreteria.
La Linea Solventi è aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 20.00, con chiusura abitualmente programmata secondo calendario annuale.
La richiesta di Relazioni Sanitarie deve avvenire in segreteria, mediante compilazione di specifica modulistica allo scopo predisposta, dove sarà possibile verificare dal tariffario quali siano a pagamento.

REGOLAMENTO DELLE PRESTAZIONI A PAGAMENTO

Per effettuare **prestazioni sanitarie e riabilitative** all'interno della Linea Solventi del Centro Dosso Verde è necessario effettuare una **visita medico-specialistica presso l'Istituto.**
Possono sussistere due possibilità:

- Utente nuovo: è necessaria una **prima visita medica** per aprire una cartella sociosanitaria e per predisporre il PRI/pri (costo secondo il tariffario predisposto dall'Istituto)
- Utente conosciuto (esiste una cartella con aggiornamenti recenti inferiori all'anno solare): si effettua una visita di aggiornamento neuropsichiatrico (costo secondo il tariffario predisposto dall'Istituto).

Contenuto tecnico della prima visita:

- Apertura della cartella e del diario cronologico
- Compilazione modulo privacy e consenso informato, contratto di ingresso (nel caso di avvio di un trattamento riabilitativo).
- Responso medico in merito alla possibilità di effettuare cicli di terapia riabilitativa.
- Documentazione clinica fornita dall'utente.
- Altra documentazione fornita dall'utente (per esempio, pagine di quaderno scolastico o di compiti eseguiti in classe).

Per la sede di Pavia: le prestazioni vanno saldate anticipatamente o al termine di ogni seduta o, previo accordo con la famiglia, al termine di ogni mese in soluzione unica (es. visita medica) o pagando pacchetti di 5 o 10 prestazioni, se riferite ai "cicli" riabilitativi.
Il costo di un ciclo base (5 o 10 sedute) comprende:

- l'attività riabilitativa,
- il coordinamento medico-terapista,
- un eventuale controllo clinico se necessario (rivalutazione all'interno del progetto).

Il primo pacchetto riabilitativo ha finalità osservative per definire la possibilità o l'impossibilità della presa in carico (una sorta di autorizzazione all'inizio vero e proprio dei trattamenti)
La seduta o prestazione viene considerata erogata se non è disdetta in segreteria con almeno 24 ore d'anticipo; il recupero, se dovuto, avverrà al termine del ciclo terapeutico, ma non verrà garantito il medesimo giorno e/o orario.
L'impossibilità ad erogare la seduta riabilitativa per problemi "tecnici" legati alla struttura, determina il recupero delle sedute al termine del ciclo riabilitativo (ciclo terapeutico), ma non verrà garantito il medesimo giorno e/o orario.

Per la sede di Milano: le prestazioni vengono saldate al termine di ogni seduta o, previo accordo con la famiglia, al termine di ogni mese.
La seduta o prestazione viene considerata erogata se non è disdetta in segreteria con almeno 24 ore d'anticipo; il recupero, se dovuto, verrà concordato con la famiglia (non sarà garantito il medesimo giorno e/o orario).
In caso di assenza dell'operatore o per problemi "tecnici" legati alla struttura, la famiglia viene avvisata con il dovuto anticipo (non sarà garantito il medesimo giorno e/o orario).

ACCESSO AGLI ATTI

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso, ex L. 24/2017, L. 241/1990 e LR 1/2012 e SMI, l'assistito ha diritto ad accedere alla propria documentazione sanitaria, mediante richiesta inoltrata al Medico di riferimento e al Direttore Sanitario, con apposita modulistica da presentare presso la Segreteria del Centro in modo diretto, via mail o via fax. L'accesso è subordinato alla verifica del Medico di riferimento e del Direttore Sanitario della sussistenza dell'interesse personale, diretto, concreto e attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente rilevante, tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.
Valutata l'ammissibilità della richiesta, il documento viene rilasciato entro 15 giorni lavorativi direttamente dalla Segreteria *brevi manu* al richiedente o suo delegato.
L'accesso alla documentazione sanitaria è riservato a:

- **Diretto interessato**:

La copia della Cartella Clinica viene rilasciata all'assistito a seguito di una specifica richiesta con firma semplice, corredata da un documento d'identità valido.

- **Soggetti diversi dal diretto interessato**

Quando l'interessato è impossibilitato a farlo personalmente può delegare un'altra persona maggiorenne a richiedere o a ritirare la copia della Cartella Clinica.
La persona delegata deve avere:
• delega scritta,
• il proprio documento d'identità
• il documento d'identità, anche in fotocopia del titolare della cartella clinica

- **Nel caso di paziente minore** di età la copia della cartella clinica o di altra documentazione sanitaria può venire richiesta da uno o ambedue i genitori esercenti la potestà, dietro specifica richiesta e previa autocertificazione del relativo status.

Nel caso di minori in condizioni particolari si procede come segue:

- se i genitori sono separati o divorziati, la documentazione sanitaria può essere richiesta disgiuntamente da entrambi i genitori;
- se il minore, ai sensi della L.184/83, è affidato temporaneamente ad altre persone, a comunità, a servizi sociali territoriali, gli affidatari, oltre i genitori biologici, possono chiedere copia della documentazione sanitaria esibendo il provvedimento di affidamento del minore da parte dell'autorità giudiziaria o del Tribunale per i minorenni ovvero la dichiarazione di affidamento sottoscritta dai genitori, a meno che vi siano limitazioni specifiche da parte del giudice;
- se i genitori sono decaduti dalla potestà (ex art. 330 c.c.), non hanno diritto né ad ottenere copia della cartella né ad essere informati sulle condizioni di salute del figlio;
- se entrambi i genitori sono deceduti o se per altra causa non possono esercitare la potestà, il tutore nominato può chiedere copia della documentazione sanitaria previa esibizione del decreto del giudice

tutelare o autocertificazione del relativo status;

- se il minore è adottato o è stato dichiarato adottabile dal Tribunale dei Minori, i genitori biologici non hanno diritto ad ottenere copia della documentazione sanitaria dei figli né ad essere informati circa le condizioni di salute dei medesimi. La documentazione può essere rilasciata solo ai genitori adottanti, previa esibizione del documento che certifica l'adozione o idonea dichiarazione sostitutiva;
- se il minore è in stato di affidamento preadottivo, la documentazione sanitaria può essere richiesta e rilasciata al soggetto affidatario, previa esibizione del provvedimento del giudice tutelare.

Nel caso in cui nella documentazione sanitaria richiesta risultasse la paternità o la maternità originaria, questa, a garanzia del segreto d'ufficio, non potrà essere portata a conoscenza di nessuno, salvo autorizzazione espressa dell'autorità giudiziaria.

- **Minore emancipato**

In caso di minore emancipato la Cartella Clinica può essere rilasciata in copia all'interessato solo dietro presentazione idonea certificazione (art. 390 e ss Codice Civile)

- **Incapacità di intendere e di volere**

In caso di paziente interdetto per grave infermità (art. 414 c.c.) o inabilitato per infermità di mente (art. 415 c.c.), il tutore/curatore presentando la certificazione idonea ad attestare il proprio stato (documento di affidamento del Tribunale o dichiarazione sostitutiva di certificazione) è legittimamente autorizzato a ricevere copia di cartella clinica.

Il Direttore Sanitario nel momento della richiesta potrà riconoscere lo stato di interdizione o di inabilitazione dalla copia della sentenza, da cui risulteranno i motivi e l'indicazione del tutore o del curatore.

- **Impossibilità a provvedere ai propri interessi**

Se l'interessato si troverà nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, la richiesta può essere effettuata dall'amministratore di sostegno quando nominato (Legge n. 6 del 9.1.2004), presentando copia del decreto di nomina del Giudice tutelare).

Analfabeta o non in grado di firmare

Se l'interessato è analfabeta o non è in grado di firmare, il Direttore Sanitario dovrà apporre sulla richiesta la dicitura "Non è in grado di firmare" e la propria firma (leggibile), e riportare gli estremi del documento di riconoscimento del richiedente.

- **Familiari del defunto**

Copia della documentazione sanitaria di una persona defunta può essere richiesta dagli eredi legittimari dello stesso (art. 536 c.c. 1) e precisamente dal coniuge, dai figli legittimi, dai figli naturali, in mancanza dei predetti dagli ascendenti legittimi, nonché dagli eredi testamentari.

Al momento della richiesta l'istante dovrà presentare una dichiarazione sostitutiva di atto notorio attestante la qualità di legittimo erede e la relazione di parentela esistente con il defunto, secondo la seguente gerarchia:

1. il coniuge e i figli
2. in loro mancanza i genitori
3. in mancanza dei suddetti, i fratelli
4. in mancanza di tutti costoro gli ascendenti ed i discendenti fino al 4° grado.

Quando i legittimari siano più d'uno e vi sia tra loro dissenso, decide l'Autorità Giudiziaria.

Costo

Il costo per il rilascio della COPIA CARTELLA CLINICA o del FASAS è il seguente: € 30.00 per ogni cartella entro 50 pagine e 2 euro ogni 15 pagine fotocopiate in più.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il Dosso Verde è certificato ISO 9001:2015 l'utente ha il diritto di segnalare problemi, disfunzioni o suggerimenti inerenti al servizio ricevuto. Reclami e suggerimenti vanno firmati al fine di poter fornire risposte in merito.

RECLAMI

I reclami, riportati sull'apposita modulistica, verranno gestiti direttamente dal Direttore Sanitario. L'Istituto, entro sette giorni lavorativi, fornirà una risposta di accettazione del reclamo e di avvio della procedura di risoluzione. Entro il termine di tre mesi l'istituto è tenuto a dare comunicazione dell'avvenuto avvio dell'iter di risoluzione o dell'avvenuta conclusione. La risposta conclusiva e definitiva verrà formulata al momento dell'avvenuta risoluzione del reclamo, indipendentemente dai tempi di risoluzione. Il richiedente ha il diritto di chiedere l'aggiornamento della situazione e di ricevere una precisa risposta in merito.

SUGGERIMENTI

I suggerimenti per il miglioramento, riportati su fogli liberi, verranno gestiti direttamente dal Direttore Sanitario. L'Istituto, entro sette giorni lavorativi, fornirà una risposta di accettazione del suggerimento. Entro il termine di tre mesi l'istituto è tenuto a dare comunicazione su quanto ipotizzato dal richiedente.

TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO AL TRATTAMENTO

(Regolamento Generale Europeo 2016/679)
Durante la fase iniziale della presa in carico vengono sottoposti ai genitori o a chi ne ha la tutela, le informative relative all'utilizzo dei dati personali e al consenso al trattamento.
Su richiesta diretta, è reso disponibile il modulo per l'esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati. Il suddetto è scaricabile anche dal sito web ufficiale Dosso Verde www.dossoverdepavia.it

COLLOQUI CON GENITORI o ACCOMPAGNATORI NEI GIORNI DI SEDUTE RIABILITATIVE

Riferimenti operativi NEL RISPETTO DELLA PRIVACY:

- ogni terapista dispone di prestazioni di 60 minuti per ogni bambino: 45 minuti di prestazione diretta o indiretta o accessoria e 15 minuti di tempo non strutturato per compilazione cartella, comunicazioni, verifica indicatori;
- nel rispetto dell'utenza non è possibile derogare all'orario concordato di 60 minuti TUTTO COMPRESO;
- la sala d'attesa e l'atrio non sono spazi utilizzabili per i colloqui tra operatore e genitore; la stanza del professionista è luogo privilegiato.

Indicazioni:

- se il genitore o il terapista volessero effettuare tra loro un colloquio, potrebbero effettuarlo nello spazio di terapia del bambino; ovviamente il genitore deve formulare la richiesta per iscritto attraverso l'apposito modulo, il terapista deve parlarne con il proprio medico referente per il progetto che annoterà in cartella l'obiettivo dell'incontro;
- se il genitore avesse importanti comunicazioni da presentare urgentemente al terapista, lo farà all'inizio della seduta in modo da non sottrarre tempo al bambino successivo;
- se il terapista ha la necessità di comunicare al genitore informazioni importanti sorte durante la seduta e non procrastinabili, terminerà anticipatamente la seduta uno o più minuti necessari per la comunicazione;
- durante il breve colloquio genitore e terapista devono assicurarsi che il bambino sia in situazione di sicurezza, non provochi danni a persone o a cose, non disturbi la segreteria, altre sedute riabilitative o visite in corso.

FUMO

Dal 01.02.2016 è in vigore quanto disposto dal **Decreto Legislativo n°6 del 12 gennaio** 2016 che riprende quanto enunciato ai sensi dell'art. 4 della legge 584 dell'11/11/1975. Il suddetto decreto dispone, tra l'altro, che **è vietato fumare …anche nelle pertinenze esterne dei reparti di pediatria (e delle strutture scolastiche),** disponendo pesanti sanzioni economiche per i trasgressori.
Pertanto, per quanto concerne le sedi operative dei Dosso Verde di Milano e di Pavia, il divieto che da sempre **proibisce di fumare negli ambienti chiusi, si estende da subito a comprendere le pertinenze esterne dei nostri servizi di Neuropsichiatria e Riabilitazione dell'età evolutiva, del Day Hospital, dei Diurno Continuo, dello SMIM di Pavia e comunque di ogni ambiente frequentato da minori.**
A tal fine, anzitutto i rispettivi responsabili di sede, i preposti e i coordinatori sono invitati a vigilare sul rispetto del richiamato provvedimento a tutela speciale dei minori, per quanto di rispettiva pertinenza.
La **superiora di Sede** o un suo delegato ha la responsabilità nella vigilanza e nell'applicazione della presente normativa.

LA DIMISSIONE DAL PROGETTO RIABILITATIVO

La dimissione può configurarsi come:

a) dimissione definitiva
b) dimissione per passaggio ad altro Servizio interno del Dosso Verde
c) dimissione definitiva e/o passaggio ad altro Ente (continuità terapeutica/assistenziale)

La dimissione clinica viene predisposta al termine del percorso riabilitativo: viene consegnata ai genitori o ai rappresentanti legali una relazione specialistica relativa a diagnosi, interventi svolti, evoluzione clinica, eventuali indicazioni sociali e sanitario-riabilitative. La lettera di dimissione viene predisposta anche per il passaggio a servizi interni del Dosso Verde, per esempio dal Servizio SRM ad altra UdO.

VALUTAZIONE E SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Periodicamente tutta l'utenza viene coinvolta nell'esprimere il proprio parere inerente alla Qualità del Servizio erogato dall'Ente Gestore. Il questionario (di seguito riportato), abitualmente annuale, è anonimo.
I risultati vengono esposti in bacheca presso la sala d'attesa.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è consegnata all'utenza all'avvio del percorso riabilitativo (primo PRI/pri). L'utente firma sul PRI/pri di aver preso visione della CdS aggiornata.
Come previsto dalla DGR 2569/2014 la Carta dei Servizi, viene modificata dall'Ente Erogatore ogni qualvolta intervengano modifiche organizzative e sui servizi offerti.
Diffusione della Carta dei Servizi:

- comunicazione presso la segreteria di nuova edizione
- bacheca in sala d'attesa
- pubblicazione sul sito internet
- condivisa con utente o suo rappresentante legale ad ogni rinnovo del PRI/pri
- Inviata su richiesta a diverse figure referenti per l'utente:
    - al Medico di medicina Generale
    - al medico specialista UONPIA
    - al medico specialista Ospedaliero
    - a eventuali medici di riferimento

- alle persone che desiderano conoscere il Dosso Verde e l'attività svolta per il minore in carico (per esempio le insegnanti della scuola)

VISITE GUIDATE AL DOSSO VERDE DI MILANO E DI PAVIA

La Superiora di Sede, il Direttore Sanitario e l'Assistente Sociale sono disponibili per accogliere le richieste di visite guidate alla struttura secondo le diverse necessità. Esistono due possibilità:

1. La richiesta di Aziende, Enti o Associazioni dev'essere indirizzata alla Superiora di Sede e p.c. al Direttore Sanitario, va formulata per iscritto in segreteria specificandone il motivo: saranno i destinatari della richiesta ad individuare la figura più idonea per guidare il richiedente a conoscere la struttura.
2. Le richieste strettamente cliniche vanno indirizzate al Direttore Sanitario che le gestirà con l'aiuto dei Coordinatori e del Servizio Sociale.

I servizi del Dosso Verde hanno ottenuto la Certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità. La certificazione SGQ consente alla struttura di assicurare l'erogazione di servizi di elevato standard qualitativo mediante l'identificazione e il controllo dei processi che ne compongono l'attività e che si rivelano necessari per il Dosso Verde che intende avere un ruolo significativo nel Sistema dei Servizi alla Persona

FASE POST EMERGENZA COVID-19 – FASE DI TRANSIZIONE

In conformità alle indicazioni contenute nel PROTOCOLLO DI GESTIONE POSTEMERGENZA COVID 19 FASE DI TRANSIZIONE - RETE TERRITORIALE, emesso dalla Direzione Welfare Regione Lombardia - prot. G1.2022.0020897 del 10/05/2022, Il Dosso Verde sede di Pavia e sede di Milano hanno predisposto:

- Procedura di sorveglianza e prevenzione infezioni correlate all'assistenza, ivi compresa prevenzione dell'infezione da Sars-Cov-2 - *PQ 8.3 Sorveglianza e Prevenzione delle Infezioni*;
- Protocolli specifici per la prevenzione dell'infezione da Sars Cov-2, dettagliati per ciascuna sede in specifici Piani Organizzativi Gestionali - Fase di Transizione.

I documenti suddetti sono interamente consultabili online, nei siti degli enti e nelle rispettive sedi.

Milano, 15 ottobre 2024

Direttore Sanitario Sede di Milano
Dr.ssa Benedetta Olivari

Direttore Sanitario Sede di Pavia
Dr.ssa Silvia Spairani